МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ КОРАБЛЕБУДУВАННЯ
імені адмірала Макарова

Факультет економіки та екології моря

Кафедра обліку і економічного аналізу

# РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## Program of the Discipline

## Бізнес-комунікації
## Business communication

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

тип дисципліни вибіркова

мова викладання українська

Миколаїв – 2024

Робоча програма навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації»
яка входить до переліку дисциплін вибіркового курсу
" 6 " листопада 2024 року. - 13 с.

Розробник: Григоренко І.О., викладач кафедри обліку і економічного аналізу
Розробник І.О. Григоренко

Проєкт робочої програми навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» розглянуто на засіданні кафедри обліку і економічного аналізу
Протокол № 4 від « 12 » листопада 2024 р.

Завідувач кафедри О.В. Погорєлова, к.е.н., професор

Проєкт робочої програми навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» розглянуто Методичною Радою факультету економіки та екології моря
Протокол № 5 від « 16 » грудня 2024 р.
Голова В.В. Івата, к.е.н., доцент

Проєкт робочої програми навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» погоджено з навчальним відділом
Начальник відділу А.В. Лабарткава, к.т.н., професор НУК

Робоча програма навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» затверджена Навчально-методичною радою НУК
Протокол №10 від «23» грудня 2024 р.
Голова НМР НУК С.О. Слободян, к.т.н., доцент

© НУК, 2024

ЗМІСТ


| | | |
|---|---|---|
| | Вступ…….. | 4 |
| 1. | Опис навчальної дисципліни…….. | 5 |
| 2. | Мета вивчення навчальної дисципліни……. | 5 |
| 3. | Передумови для вивчення дисципліни…….. | 5 |
| 4. | Очікувані результати навчання…….. | 6 |
| 5. | Програма навчальної дисципліни…….. | 6 |
| 6. | Методи навчання, засоби діагностики результатів навчання та методи їх демонстрування …….. | 9 |
| 7. | Форми поточного та підсумкового контролю…….. | 9 |
| 8. | Критерії оцінювання результатів навчання…….. | 11 |
| 9. | Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна……. | 12 |
| 10. | Рекомендовані джерела інформації…… | 12 |

# ВСТУП


## Анотація

Комунікації відведена особлива роль в світі бізнесу. Дисципліна «Бізнес-комунікації» покликана задовольнити величезний попит на знання та вміння у сфері управління комунікаціями, який існує на ринку підготовки та самопідготовки менеджерів різних рівнів. Дає широке зведення загальних і конкретних знань, і навіть практичних рекомендацій з практики комунікацій, психології, культури промови, PR. Розглядаються основні види комунікацій у діловому спілкуванні, надаються докладні рекомендації щодо стратегій ефективного спілкування в бізнесі, корисні відомості про прийоми ефективного слухання, методи роботи з запереченнями, мистецтво аргументації, встановлення контакту зі співрозмовником.

Студенти знайдуть необхідні знання з питань публічних виступів, уміння залишити належне враження, навчитися висловлювати свої думки, долати хвилювання. Дисципліна призначена для студентів, які хочуть розвинути важливі ділові навички, необхідні для роботи в офісі, а також для тих, хто цікавиться бізнес-кар'єрою.

Успіх багатьох переговорів, реалізації поставлених цілей частіше за все залежить від вміння керівників правильно та вишукано налагодити комунікацію, тому ця навичка є безцінною - все, що необхідно сучасному менеджеру та діловій людині для досягнення особистого та професійного успіху.

## Abstract

Communication has a special role in the business world. The discipline "Business Communication" is designed to meet the huge demand for knowledge and skills in the field of communications management, which exists in the market for training and self-training of managers at various levels. It provides a broad summary of general and specific knowledge, as well as practical recommendations for the practice of communications, psychology, speech culture, PR. In the discipline the main types of business communication are considered. Students will get detailed recommendations about strategies for effective communication in business, useful information on techniques for effective listening, methods of dealing with objections, master the art of argumentation and establishing contact with the interlocutor.

Students will find the necessary knowledge on public speaking, the ability to make a proper impression, learn to express their thoughts and overcome anxiety. The discipline is intended for students who want to develop important business skills necessary for office work, as well as for those who are interested in business career.

The success of many negotiations and the implementation of set goals most often depends on the ability of managers to communicate correctly and elegantly, so this skill is invaluable - everything a modern manager and business person needs to achieve personal and professional success.

## 1. Опис навчальної дисципліни

<table>
<tr><td rowspan="2">Найменування показників</td><td rowspan="2">Галузь знань, спеціальність (освітня програма), освітній рівень</td><td colspan="2">Характеристика навчальної дисципліни</td></tr>
<tr><td>денна форма навчання</td><td>заочна форма навчання</td></tr>
<tr><td>Кількість кредитів – 5</td><td rowspan="3">Для всіх галузей знань</td><td colspan="2">Вибіркова</td></tr>
<tr><td>Модулів – 1</td><td colspan="2">Рік підготовки:</td></tr>
<tr><td>Змістових модулів – 2</td><td>3-й</td><td>3-й</td></tr>
<tr><td rowspan="8">Електронний адрес РПНД на сайті Університету http://<br><br>Індивідуальне науково-дослідне завдання<br><br>Загальна кількість годин – 150</td><td rowspan="8">Для всіх спеціальностей</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>6-й</td><td>6-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекції</td></tr>
<tr><td>30 год.</td><td>6 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практичні, семінарські</td></tr>
<tr><td>30 год.</td><td>6 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторні</td></tr>
<tr><td>- год.</td><td>- год.</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4; самостійної роботи студента – 6.</td><td rowspan="5">Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)</td><td colspan="2">Самостійна робота</td></tr>
<tr><td>90 год.</td><td>138 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Індивідуальні завдання: -</td></tr>
<tr><td colspan="2">Вид контролю: залік</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма контролю: комбінована</td></tr>
</table>

## 2. Мета вивчення навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Бізнес комунікації» ознайомити студентів з основними видами ділових комунікацій сформувати уявлення про розвиток комунікаційних навичок, стилі та засоби управління комунікацією, проведення ділових переговорів, та вдосконалення особистих навичок спілкування.

## 3. Передумови для вивчення дисципліни

Не передбачено

## 4. Очікувані результати навчання

В результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:
**Знати:**основні принципи, інструменти та механізми
сучасних бізнес – комунікацій. Демонструвати знання і розуміння теоретичних основ та принципів провадження маркетингової діяльності.
**Вміти:**

- описувати бізнес- процеси;
- користуватися програмними продуктами для опису бізнес- процесів;
- будувати моделі бізнес-процесів;
- оцінювати ефективність і результативність бізнес- процесів.

## 5. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1.

Змістовий модуль 1.Теоретичні основи сучасних бізнес - комунікацій.

Тема 1.Теоретичні та методологічні засади бізнес – комунікацій[1, с. 20-45]; [2, с. 15-28].

Тема 2. Основні етапи розвитку теорії бізнес – комунікацій та їх складові [1, с. 50-75]; [2, с. 40-55].

Тема 3.Засоби та бар'єри комунікацій у бізнесі[1, с. 60-82]; [2, с. 104-130].

Тема 4. Форми ділової комунікації в бізнес – комунікаціях [1, с. 130-155]; [2, с. 140-152];[5, с. 7-27].

Змістовий модуль 2. Моделі, стратегії та тактики сучасних бізнес комунікацій

Тема 1. Специфіка формування внутрішніх комунікативних систем[3, с. 17-35]; [4, с. 31-48];[5, с. 30-52].

Тема 2. Управління зовнішніми системами комунікацій [1, с.158-161];[3, с. 84-96];[4, с. 94-98].

Тема 3. Організація ефективного комунікативного процесу в організаціях[1, с. 126-150]; [3, с. 98-103];[5, с. 116-129].

Тема 4. Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища[1, с. 155-168];[3, с. 41-54]; [6, с. 75-87].

## 1. Структура навчальної дисципліни

| Назви змістових модулів і тем | Кількість годин | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | денна форма | | | | | | Заочна форма | | | | | |
| | усього | у тому числі | | | | | усього | у тому числі | | | | |
| | | л | п | лаб | інд | с.р. | | л | п | лаб | інд | с.р. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| **Модуль 1.** | | | | | | | | | | | | |
| **Змістовий модуль 1. Теоретичні основи сучасних бізнес - комунікацій** | | | | | | | | | | | | |
| Тема 1. Теоретичні та методологічні засади бізнес – комунікацій | 15 | 4 | 4 | - | - | 7 | 15 | 0,5 | 0,5 | - | - | 14 |
| Тема 2. Основні етапи розвитку теорії бізнес – комунікацій та їх складові | 15 | 4 | 4 | - | - | 7 | 15 | 0,5 | 0,5 | - | - | 14 |
| Тема 3.Засоби та бар'єри комунікацій у бізнесі | 15 | 4 | 4 | - | - | 7 | 15 | 1 | 1 | - | - | 13 |
| Тема 4.Форми ділової комунікації в бізнес – комунікаціях | 15 | 4 | 4 | - | - | 7 | 15 | 1 | 1 | - | - | 13 |
| Разом за змістовим модулем 1 | 60 | 16 | 16 | - | - | 28 | 60 | 3 | 3 | - | - | 54 |
| **Змістовий модуль 2. Моделі, стратегії та тактики сучасних бізнес комунікацій** | | | | | | | | | | | | |
| Тема 1.Специфіка формування внутрішніх комунікативних систем | 24 | 4 | 4 | - | - | 16 | 24 | 1 | 1 | - | - | 22 |
| Тема 2. Управління зовнішніми системами комунікацій | 22 | 4 | 4 | - | - | 14 | 22 | 1 | 1 | - | - | 20 |
| Тема 3. Організація ефективного комунікативного процесу в організаціях | 22 | 4 | 2 | - | - | 16 | 22 | 0,5 | 0,5 | - | - | 21 |
| Тема 4. Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища | 22 | 2 | 4 | - | - | 16 | 22 | 0,5 | 0,5 | - | - | 21 |
| Разом за змістовим модулем 2 | 90 | 14 | 14 | - | - | 62 | 90 | 3 | 3 | - | - | 84 |
| **Усього годин** | 150 | 30 | 30 | - | - | 90 | 150 | 6 | 6 | - | - | 138 |

## Теми практичних занять

| № з/п | Назва теми | Кількість годин | |
|---|---|---|---|
| | | Денна форма | Заочна форма |
| 1 | Теоретичні та методологічні засади бізнес – комунікацій | 4 | 0,5 |
| 2 | Форми ділової комунікації в бізнес – комунікаціях | 4 | 0,5 |
| 3 | Специфіка формування внутрішніх комунікативних систем | 4 | 1 |
| 4 | Управління зовнішніми системами комунікацій | 4 | 1 |
| 5 | Організація ефективного комунікативного процесу в організаціях | 4 | 1 |
| 6 | Етичні аспекти бізнес-комунікацій | 4 | 1 |
| 7 | Класифікація основних форм та видів комунікацій | 2 | 0,5 |
| 8 | Переговори: стратегії, динаміка, ведення, аналіз і виконання результатів | 4 | 0,5 |
| | Разом | 30 | 6 |

## Самостійна робота

Розподіл годин самостійної роботи для студентів денної форми навчання:
- підготовка до лекційних занять – ***0,5 год. / 1 год. занять;***
- підготовка до практичних занять – ***1-2 год. / 1 заняття;***
- підготовка рефератів та їх презентації –***15 год. на 1 роботу;***
- підготовка до контрольних заходів – ***(15-30) год. на 1 захід.***

## Завдання для самостійної роботи

| № з/п | Назва теми | Кількість годин | |
|---|---|---|---|
| | | Денна форма | Заочна форма |
| 1 | Підготовка до лекційних занять | 30 | 10 |
| 2 | Підготовка до практичних робіт | 15 | 13 |
| 3 | Підготовка реферату (презентації) | 15 | 15 |
| 4 | Підготовка до заліку | 30 | 30 |
| 5 | Виконання контрольних робіт студентами заочної і дистанційної форм навчання | - | 70 |
| | Разом | 90 | 138 |

## 6. Методи навчання, засоби діагностики результатів навчання та методи їх демонстрування

До методів навчання, якими забезпечується набуття здобувачами відповідних компетенцій через засвоєння програмного матеріалу та активізацію навчального процесу, відносяться:

- для всіх видів занять: робота з літературою, пояснення, дискусія, демонстрування, пояснювально-ілюстративний метод;
- для лекційних занять: лекція, бесіда, ілюстрування;
- для практичних та семінарських занять: вправа, практична робота, повідомлення готової інформації.

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання є:

- стандартизовані тести;
- практичні роботи;
- реферати (презентації результатів виконаних завдань та досліджень).

## 7. Форми поточного та підсумкового контролю

Досягнення студента оцінюються за 100-бальною системою Університету.

Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті та за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) та набутих практичних навичок під час виконання завдань практичних робіт.

Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією для виставлення заліку. У проміжних оцінках студент може набрати від 60 балів до 80 балів за всі види освітньої діяльності.

Питома вага заліку в загальній системі оцінок – 20 балів. Право здавати залік дається студенту, якій з урахуванням максимальних балів проміжних оцінок і заліку набирає не менше 60 балів. Підсумкова оцінка навчального курсу є сумою проміжних оцінок і оцінки іспиту.

Зарахування кредитів навчального курсу можливо тільки після досягнення результатів, запланованих РПНД, що виражається в одній з позитивних оцінок, передбачених чинним законодавством.

## Форми контролю результатів навчальної діяльності студентів та їх оцінювання
## Критерії оцінювання під час поточного контролю

| Кількість балів | | Критерії оцінювання |
|---|---|---|
| Денна форма | Заочна форма | |
| **Практичні роботи** | | |
| 2 | 7 | Відповідь правильна, повна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення, використані міжпредметні зв'язки, містить аргументовані висновки |
| 1,5 | 5 | Відповідь в цілому правильна, достатньо повна, логічна; допущені несуттєві помилки та неточності у викладенні матеріалу |
| 1 | 3 | Відповідь частково правильна, містить неточності, недостатньо обґрунтована. |
| 0,5 | 1 | Відповідь має суттєві помилки, аргументи несформульовані, використовуються невірна термінологія. |
| 0 | 0 | Студент не дає відповіді |
| **Реферат** | | |
| 5 | 5 | Реферат підготовлений на актуальну тему, сутність питання розкрито, побудова логічна, легко сприймається. Студент дає правильні, повні, логічні відповіді на поставлені запитання |
| 4 | 4 | Реферат підготовлений на актуальну тему, сутність питання розкрито, мають місце недоліки побудови і оформлення. Студент дає правильні, повні, логічні відповіді на поставлені запитання, але допущені несуттєві помилки та неточності у викладенні матеріалу |
| 3 | 3 | Реферат підготовлений на актуальну тему, але сутність питання розкрито не повністю; мають місце недоліки побудови і оформлення. Відповідь частково правильна, містить неточності, недостатньо обґрунтована |
| 2 | 2 | Реферат підготовлений на актуальну тему, але сутність питання не розкрито або з помилками; побудова не логічна |
| 1 | 1 | Реферат підготовлений поверхнево, сутність питання не розкрито або з помилками; тема не актуальна, недостатньо обґрунтована |
| 0 | 0 | Студент не підготував реферат |

Поточний модульний контроль № 1 у формі тестування

| Кількість правильних відповідей | 40 | 36 | 32 | 28 | 24 | 20 | 16 | 12 | 8 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Кількість балів | 20 | 18 | 16 | 14 | 12 | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |

## Поточний модульний контроль № 2

| Кількість балів | | | |
|---|---|---|---|
| Теоретичне питання № 1 | Теоретичне питання №2 | Практичне завдання № 3 | Разом |
| 5 | 5 | 10 | 20 |

| Кількість балів | Критерії оцінювання |
|---|---|
| Теоретичне питання | |
| 5 | Відповідь правильна, повна, логічна. |
| 3 | Відповідь в цілому правильна, містить неточності |
| 1 | Відповідь частково правильна, містить неточності, недостатньо обґрунтована |
| 0 | Відповідь не правильна або відсутня |
| Практичне завдання | |
| 10 | Практичне завдання виконане правильно і без зауважень, зроблені обґрунтовані висновки |
| 8 | Практичне завдання виконане повністю, але містить несуттєві помилки і недоліки |
| 5 | Практичне завдання виконане частково або містить несуттєві помилки у розрахунках або в методиці |
| 1 | Практичне завдання виконане частково та містить суттєві помилки розрахункового та методичного характеру |
| 0 | Завдання не виконане, або розв’язане не вірно |

## Критерії оцінювання контрольних робіт

| Теоретичне питання № 1 | Теоретичне питання № 2 | Теоретичне питання № 3 | Практичне завдання | Разом |
|---|---|---|---|---|
| 6 | 6 | 6 | 22 | 40 |

| Кількість балів | Критерії оцінювання |
|---|---|
| Теоретичне питання | |
| 6 | Відповідь на питання правильна, повна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення, аргументовані висновки, повний список літератури. |
| 5 | Відповідь в цілому правильна, достатньо повна, логічна; допущені несуттєві помилки та неточності у викладенні матеріалу. |
| 3 | Відповідь частково правильна, містить неточності, недостатньо обґрунтована |
| 1 | Відповідь не розкриває суті питання, має суттєві помилки, аргументи несформульовані, використовуються невірна термінологія. |
| 0 | Відповідь не вірна або не надана. |
| Практичне завдання | |
| 22 | Практичне завдання виконано повністю і правильно, бездоганно оформлено |
| 20 | Практичне завдання виконано повністю і правильно (відсутній висновок) |
| 15 | Практичне завдання виконане повністю, але містить несуттєві помилки і недоліки |
| 10 | Практичне завдання виконане частково, містить несуттєві помилки у розрахунках або в методиці |
| 5 | Практичне завдання виконане частково та містить суттєві помилки розрахункового та методичного характеру |
| 0 | Рішення не вірне або не надане |

## 8. Критерії оцінювання результатів навчання

| | | Денне відділення | | Заочне відділення | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Вид роботи | Кількість балів | Вид роботи | Кількість балів |
| ЗМ 1 | Т1 | Практичне заняття 1.1 | 2 | Практичне заняття | 7 |
| | | Практичне заняття 1.2 | 2 | | |
| | Т2 | Практичне заняття 2.1 | 2 | | |
| | | Практичне заняття 2.2 | 2 | Практичне заняття | 7 |
| | Т3 | Практичне заняття 3.1 | 2 | | |
| | | Практичне заняття 3.2 | 2 | | |
| | Т4 | Практичне заняття 4.1 | 2 | Практичне заняття | 7 |
| | | Практичне заняття 4.2 | 2 | | |
| | ПМК | | 20 | | |
| | Разом за змістовний модуль | | 36 | Підготовка реферату | 5 |
| ЗМ 2 | Т5 | Практичне заняття 5.1 | 2 | | |
| | | Практичне заняття 5.2 | 4 | | |
| | Т6 | Практичне заняття 6.1 | 4 | Практичне заняття | 7 |
| | | Практичне заняття 6.2 | 2 | | |
| | Т7 | Практичне заняття 7.1 | 4 | | |
| | | Практичне заняття 7.2 | 2 | Практичне заняття | 7 |
| | Т8 | Практичне заняття 8.1 | 4 | | |
| | | Практичне заняття 8.2 | 2 | | |
| | ПМК | | 20 | | |
| | Разом за змістовний модуль | | 44 | Виконання контрольної роботи | 40 |
| Підсумковий контроль | | Залік | 20 | Залік | 20 |
| **Сума** | | | **100** | | **100** |

## 9. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

Під час вивчення дисципліни застосовуються такі технічні засоби: мультимедійний проєктор, інтерактивна дошка, персональний комп’ютер (системний блок, монітор, пристрій введення інформації), планшет або аналогічний девайс, підключений до інтернет через Wi-Fi-модем (роутер). А також: дистанційні платформи MOODL, Zoom та програмні інструменти MS Word, MS Excel, MS PowerPoint.

## 10. Рекомендовані джерела інформації

### Основна література

1.Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті: навч. посіб./Батченко Л. В., Бондар І. С., Русавська В. А. – Київ: Видавництво Ліра-К, 2017. – 304 с.

2.Сагач Г.М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації: навч.посібник / Г. М. Сагач. – Київ: Зоря, 2003. – 255 с.

3.Попова О.В. Формування вмінь ділового спілкування фахівців технічного профілю : монографія. – Харківський національний університет педагогічний університет ім. Г.С. Сковороди. – 2016. – 233 с.

4.Т. М. Бурмака. Комунікативний менеджмент: конспект лекцій (для студентів бакалаврату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с.

5.Кострицкая Н. М. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності: навч. посібник / Н. М. Кострицкая, В. І. Свистун, В. В. Ягупов. – Київ: Центр навч. л-ри, 2006. – 272 с.

### Допоміжна література

1.Віннікова І.І. Особливості використання інструментів SMM у маркетинговій діяльності українських підприємств // Економічний вісник НТУУ «КПІ». – 2017. - №14. – С. 270-285. Восс К., Рез Т. Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів. – Київ.: Наш формат. – 2019. – 263 с.

2.Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.Б. Гриценко, С.П. Грищенко, Т.Д. Іщенко та ін.]. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 344 с.

3.Снітинський В., Завальницька Н., Брух О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі. – Львів.: Магнолія. – 2017. – 287 с.

4.Кріс Восс, Тал Рез - «Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів». Київ: Наш формат. – 2019.

### Інформаційні ресурси

1. https://www.youtube.com/watch?v=NPtMs0eCc9M – Комунікації в бізнесі.

2. https://life.nv.ua/ukr/blogs/moment-prozreniya-kak-naladit-kommunikaciyu-v-biznese-50072511.html – Комунікації в бізнесі.

3. https://www.youtube.com/watch?v=ZLKTPQVyxr8 – Дієві комунікації. Практика репутаційного менеджменту.

4. https://www.youtube.com/watch?v=Lx3wFdgY_Ds – Правила ефективної комунікації.